

Fragen zur Qualität				
Qualitätsziele	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Strukturqualität		1. Teil: Selbstauskunft zum Einsatz des Erfolgsfaktors	2. Teil: Selbsteinschätzung zur Zielerreichung	3. Teil: Bewertung zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{QH4}: Die heimrechtlichen Vorgaben zur Fachkraftquote und Nachwachenbesetzung werden stets eingehalten. • Z_{QH6}: Die Vorgaben der Heimpersonalverordnung werden nachweislich erfüllt. • Z_{Q2}: Die Vorgaben zur Fort- und Weiterbildung gem. Ziff. 2.4.2 MuG sind nachweislich erfüllt. 	<ul style="list-style-type: none"> • $HQ1$: Die gesetzliche Qualitätsvorgaben zur Personalstruktur lassen sich durch ein Personalcontrolling-System in Verbindung mit einer strategischen Personalplanung effizient umsetzen. • $HQ2$: Durch Aufgabenteilung und den Einsatz eines EDV-Dienstplanprogramms können die gesetzlichen Qualitätsvorgaben zur Personalmindestbesetzung effizient umgesetzt werden. • $HQ3$: Die gesetzlichen Vorgaben der Heimpersonalverordnung können durch Stellenbeschreibungen und deren Beachtung beim Personalauswahlverfahren effizient umgesetzt werden. • $HQ4$: Durch eine einrichtunginterne Fort- und Weiterbildungskonzeption mit klar geregelten Zuständigkeiten können die gesetzlichen Vorgaben zur Fort- und Weiterbildung effizient umgesetzt werden. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Wie häufig stellen Sie Überlegungen zur strategischen Personalplanung an? 2) Setzen Sie ein Personalcontrolling-System ein? 3) Erfolgt die Personaleinsatzplanung mit Hilfe eines EDV-Dienstplanprogramms? 4) Arbeiten Sie mit Stellenbeschreibungen für alle Beschäftigte, incl. für die verantwortliche Pflegefachkraft und die Heimleitung? 5) Arbeiten Sie in Ihrer Einrichtung mit einem Einarbeitungs- sowie Fort- und Weiterbildungsplan? 	<ol style="list-style-type: none"> 57) Die Einhaltung der heimrechtlichen Vorgaben ist für unsere Einrichtung problemlos. 58) Die Vorgaben der Heimpersonalverordnung konnten stets problemlos eingehalten werden. 59) Die Mitarbeiter Fort- und Weiterbildung findet unter Berücksichtigung der Vorgaben durch die MuG 2.4.2 statt. 	<ol style="list-style-type: none"> 90) In wie weit ist ein Personalcontrolling-System in Verbindung mit einer strategischen Personalplanung geeignet, die heimrechtlichen Vorgaben z.B. zur Fachkraftquote einzuhalten? 91) Eignet sich ein EDV-Dienstplanprogramm dazu, die gesetzlichen Qualitätsvorgaben zur Personalmindestbesetzung effizient umzusetzen? 92) Sind Stellenbeschreibungen dazu geeignet, das Personalauswahlverfahren zu erleichtern und die Einhaltung der heimgesetzlichen Anforderungen an die verantwortliche Pflegefachkraft und an die Heimleitung einzuhalten? 93) In wie weit sind klare Zuständigkeiten für ein Einarbeitungs- sowie Fort- und Weiterbildungskonzept geeignet, um die Vorgaben der MuG Ziff. 2.4.2 zu erfüllen?

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

Qualitätsziele	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Strukturqualität		Selbstausskunft zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q5}: Die Vorgaben zu den räumlichen Voraussetzungen gem. Ziff. 2.5 MuG und zu Unterkunft und Verpflegung gem. Ziff. 3.2. MuG sind nachweislich erfüllt. • Z_{Q12}: Die Qualitätskriterien der PTVS zum Wohnen, zur Verpflegung, zur Hauswirtschaft und Hygiene sind nachweislich erfüllt. • Z_{QH2}: Die heimrechtlichen Vorgaben gemäß § 6 Abs. 1 Ziff. 9 zur Hygiene sind unter Berücksichtigung der Qualitätsprüfungsrichtlinien, Kapitel 8, eingehalten. 	<ul style="list-style-type: none"> • HQ5: <i>Mit einem multiprofessionell abgestimmten Hauswirtschaftskonzept können die gesetzlichen Vorgaben zu Wohnen und Hauswirtschaft effizient umgesetzt werden.</i> • HQ6: <i>Durch die Benennung eines qualifizierten Hygienebeauftragten oder durch externe Expertenberatung können die gesetzlichen Vorgaben zur Hygiene effizient umgesetzt werden.</i> • HQ7: <i>Mit der Durchführung von Hauswirtschafts- und Hygienevisiten ist dauerhaft die effiziente Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zu Wohnen, Hauswirtschaft und Hygiene sichergestellt.</i> 	<p>6) Wir arbeiten nach einem umfassenden Hauswirtschaftskonzept</p> <p>7) Ist in Ihrer Einrichtung ein Hygienebeauftragter benannt oder erhalten Sie externe Unterstützung in Hygienefragen?</p> <p>8) Führen Sie regelmäßig (nicht nur anlassbezogen) Hauswirtschafts- und Hygienevisiten durch?</p>	<p>60) Die Vorgaben zu räumlichen Voraussetzungen nach Ziff. 2.5 MuG und zu Unterkunft und Verpflegung nach Ziff. 3.2 MuG sind erfüllt.</p> <p>61) Im Pflege-Transparenz-Bericht haben wir für den Bereich Wohnen, Verpflegung Hauswirtschaft folgende Note erhalten (bei mehreren Einrichtungen bitte Durchschnitt bilden).</p> <p>62) Die Heimaufsicht hat bei den letzten beiden Heimnachschaun keine Verbesserungspotenziale in Bezug auf Hygiene festgestellt.</p>	<p>94) Ist ein Hauswirtschaftskonzept dazu geeignet die Vorgaben der MuG (Ziff. 2.5 und Ziff. 3.2) zu Wohnen und Hauswirtschaft effizient umzusetzen?</p> <p>95) Ist die Bestellung eines Hygienebeauftragten oder die Hinzuziehung von externen Hygieneexperten für die effiziente Umsetzung der gesetzlichen Hygienevorgaben geeignet?</p> <p>96) Sind die Durchführung von Hauswirtschafts- und Hygienevisiten geeignete Maßnahmen, um die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben gem. Heimgesetz zu erfüllen und eine gute Note im Pflege-Transparenz-Bericht zu erhalten?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q3}: Die Konzeption zu systematischen Hilfen für den Einzug und die Eingewöhnung liegt vor und wird im Sinne der Pflegebedürftigen umgesetzt, gem. 3.1.1.2 der MuG. 	<ul style="list-style-type: none"> • HQ8: <i>Die Gewinnung von bürgerschaftlich Engagierten unterstützt die effiziente Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zur sozialen Betreuung und dient darüber hinaus der Profilierung der Einrichtung.</i> 	<p>9) Wird in Ihrer Einrichtung die soziale Betreuung durch den Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeitern gefördert?</p>	<p>63) Die Vorgaben zu systematischen Hilfen für den Einzug und die Eingewöhnung in die Einrichtung gem. Ziff. 3.1.1.2 der MuG sind vollständig umgesetzt.</p>	<p>97) Ist zur Profilierung der Einrichtung und zur Erfüllung der Qualitätsvorgaben der Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeitern geeignet?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q6}: Die Angebote zur sozialen Betreuung entsprechen den Vorgaben der MuG gem. Ziff. 3.3. • Z_{Q11}: Die Qualitätskriterien der PTVS zur sozialen Betreuung und Alltagsgestaltung sind nachweislich und dauerhaft erfüllt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ9: Durch die vom Sozialdienst und der Pflege erarbeitete Konzeption zur sozialen Betreuung und zur strukturierten Unterstützung beim Einzug und der Eingewöhnung erfolgt eine effiziente Umsetzung der diesbezüglichen gesetzlichen Vorgaben.</i> 	<p>10) Liegt in Ihrer Einrichtung ein Konzept zur Unterstützung der Bewohner beim Einzug und bei der Eingewöhnung vor?</p>	<p>64) Die Vorgaben zur sozialen Betreuung gem. Ziff. 3.3 der MuG sind vollständig umgesetzt?</p> <p>65) Im Pflege-Transparenz-Bericht haben wir für den Bereich soziale Betreuung und Alltagsbegleitung folgende Note erhalten (bei mehreren Einrichtungen bitte Durchschnitt bilden).</p>	<p>98) Ist eine vom Sozialdienst und dem Pflegedienst gemeinsam erarbeitete Konzeption zur strukturierten Unterstützung der Bewohner beim Einzug und bei der Eingewöhnung geeignet die Vorgaben der MuG gem. Ziff. 3.3 effizient umzusetzen?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{QH1}: Die fach- und hausärztliche Versorgung der Heimbewohner ist sichergestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ11: Die Sicherstellung der heimärztlichen Versorgung ist über lokale Interessensgemeinschaften der Pflegeheime möglich, um bei Krankenkassen und der kassenärztlichen Vereinigung auf Kooperationen nach § 119b oder § 140a ff. SGB V zu drängen.</i> 	<p>11) Sind für Ihre Einrichtungen aktuelle Bestrebungen im Gange zur Verbesserung der fach- und/oder heimärztlichen Versorgung?</p>	<p>66) Die fach- und heimärztliche Versorgung in unserer Einrichtung ist zufriedenstellend.</p>	<p>99) Können lokale Interessensgemeinschaften von Pflegeheimbetreibern eine erfolgsversprechende Möglichkeit darstellen, um bei Krankenkassen und kassenärztlichen Vereinigungen eine Verbesserung der heimärztlichen Versorgung zu initiieren?</p>

Qualitätsziele	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Prozessqualität		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q1}: Das interne Qualitätsmanagement entspricht den Vorgaben gem. Ziff. 1.3 der MuG. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ 12: Eine planvolle, d.h. effiziente Einführung bzw. Erweiterung des einrichtungsinternen QM erfordert einen ausgefeilten professionellen Projektplan, der die eingeschränkten Ressourcen der KME berücksichtigt.</i> 	<p>12) Setzen Sie die Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem aufgrund der Maßstäbe und Grundsätze zur Qualität (MuG) gem. Ziff. 1.3 durch einen professionellen Projektplan um?</p>	<p>67) Unser internes Qualitätsmanagementsystem (QMS) umfasst bereits die Vorgaben der MuG Ziff. 1.3.</p>	<p>100) Ist ein ausgefeilter und professioneller Projektplan wichtig, um die Einführung bzw. Erweiterung des Qualitätsmanagementsystems aufgrund der Vorgaben der MuG Ziff.1.3 vorzunehmen</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q8}: Die Maßnahmen zur internen Sicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden nachweislich und ständig gem. Ziff. 5 der MuG überprüft. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ 13: Durch eine projektbezogene, zeitlich befristete externe Expertenunterstützung ist die effiziente Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum internen Qualitätsmanagement gesichert.</i> • <i>HQ 14: Die oberste Leitung muss das Projekt voll unterstützen und die entsprechenden Ressourcen bereit stellen, um eine effiziente Umsetzung der Vorgaben zum QM sicher zu stellen.</i> 	<p>13) Bedienen Sie sich zur Weiterentwicklung Ihres QMS externer Unterstützung?</p> <p>14) Erhält das QM-System die erforderliche Unterstützung (Bereitstellung ausreichender Ressourcen) durch die oberste Leitung?</p>	<p>68) Unser QMS sieht eine ständige Überprüfung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gem. MuG Ziff. 5 vor.</p>	<p>101) Für wie wichtig halten Sie eine projektbezogene externe Expertenunterstützung für die effiziente Umsetzung der Vorgaben der MuG gem. Ziff. 5 zum internen QMS?</p> <p>102) Für wie wichtig halten Sie die Unterstützung durch die oberste Leitung (Geschäftsführung/ Aufsichtsrat) bei der Umsetzung/ Weiterentwicklung des QMS?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q15}: Die ersten fünf vom DNQP entwickelten Expertenstandards sind in der Einrichtung nachweislich und dauerhaft implementiert. Die Expertenstandards Nr. 6 und Nr. 7 sind in ihrer Umsetzung nachweislich konkret geplant. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ15: Zur effizienten Implementierung der Nationalen Expertenstandards ist externes Fachwissen in Form von in-house-Schulungen erforderlich.</i> • <i>HQ16: Durch Kooperation mit anderen Pflegeeinrichtungen können die Aufwendungen für das externe Fachwissen verringert werden und somit zur Effizienz der Umsetzung beitragen.</i> • <i>HQ17: Der Transfer des Fachwissens in operative Handlungsanweisungen wird durch einrichtungsinterne, klar strukturierte Qualitätszirkelarbeit effizient sichergestellt.</i> 	<p>15) Initiieren Sie in-house-Schulungen, um die nationalen Expertenstandards umzusetzen?</p> <p>16) Kooperieren Sie mit anderen Pflegeeinrichtungen, um bei der Umsetzung der Nationalen Expertenstandards effizienter zu sein?</p> <p>17) Sind in Ihrer Einrichtung Qualitätszirkel fester Bestandteil der Qualitätsentwicklung und ein Instrument zur Umsetzung von externem Fachwissen?</p>	<p>69) In unserer Einrichtung sind die ersten 5 nationalen Expertenstandards (Dekubitus, Entlass-, Schmerzmanagement, Sturzprophylaxe, Harnkontinenz) implementiert sowie die Implementierung der weiteren (chron. Wunden und Ernährungsmanagement) verbindlich geplant oder ebenfalls bereits umgesetzt</p>	<p>103) Welche Bedeutung haben in-house-Schulungen durch externe Experten, um das Fachwissen zur Umsetzung der nationalen Expertenstandards zu generieren?</p> <p>104) Wie geeignet sind Kooperationen mit anderen Einrichtungen bei der Umsetzung der nationalen Expertenstandards, um den Aufwand für die Umsetzung zu verringern?</p> <p>105) Für wie geeignet halten Sie das Instrument der Qualitätszirkelarbeit, um die Umsetzung des Expertenwissens in der Einrichtung und um die Weiterentwicklung des QMS sicher zu stellen?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q4}: Die Pflegeplanung und –dokumentation entspricht den Vorgaben der MuG gem. Ziff. 3.1.1.3. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ18: Durch klare Regelungen zur Organisation-, Anordnungs-, und Durchführungsverantwortung in Bezug auf die Pflegeplanung und –dokumentation können die Vorgaben der MuG effizient umgesetzt werden.</i> • <i>HQ19: Interne Qualitätsaudits und Pflegevisiten stellen effizient sicher, dass die Anforderungen an die Pflegeplanung und –dokumentation eingehalten werden.</i> • <i>HQ20: Um die Vorgaben an die Pflegeplanung und –dokumentation effizient erfüllen zu können, ist der Einsatz eines EDV-Pflegeplanungs- und –dokumentationssystems erforderlich.</i> 	<p>18) Sind in Ihrer Einrichtung die Verantwortlichkeiten zur Pflegeplanung und –dokumentation in Organisationsstandards oder im QM-Handbuch hinterlegt?</p> <p>19) Führen Sie interne Qualitätsaudits durch?</p> <p>20) Wird die Pflegeplanung und –dokumentation mit Unterstützung einer EDV-Software durchgeführt?</p>	<p>70) Die Vorgaben der MuG gem. Ziff. 3.1.1.3f sind bei der Pflegeplanung und –dokumentation vollständig umgesetzt.</p>	<p>106) Für wie geeignet halten Sie Regelungen zur Organisations-, Anordnungs-, und Durchführungsverantwortung in Bezug auf die Pflegeplanung und –dokumentation, um die Anforderungen der MuG Ziff 3.1.3 zu erfüllen?</p> <p>107) In wie weit halten Sie interne Qualitätsaudits für geeignet, um sicher zu stellen, dass die Anforderungen an die Pflegeplanung und –dokumentation eingehalten werden?</p> <p>108) Für wie wichtig halten Sie eine EDV- Pflegeplanung und –dokumentation, um den Vorgaben an diese gerecht zu werden?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q9}: Die Qualitätskriterien der PTVS zu Pflege und medizinischer Versorgung sind nachweislich und dauerhaft erfüllt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ21: Durch die Einbindung der Vorgaben der PTVS zu Pflege und Betreuung in das interne QMs ist eine effiziente Umsetzung dieser Vorgaben möglich.</i> • <i>HQ22: Aufgrund der regelmäßigen Durchführung von internen Audits ist die dauerhafte Einhaltung der Vorgaben der PTVS effizient gesichert.</i> 	<p>21) Ist das interne QMS vollständig auf die PTVS abgestimmt?</p> <p>22) Führen Sie interne Audits zur Überprüfung der Einhaltung der PTVS-Vorgaben durch?</p>	<p>71) Im Pflege-Transparenz-Bericht haben wir für den Bereich Pflege und medizinische Versorgung folgende Note erhalten (bei mehreren Einrichtungen bitte Durchschnitt bilden).</p>	<p>109) Für wie wichtig erscheint es Ihnen, die Prüfungsfragen nach der PTVS in das interne QMS einzubinden?</p> <p>110) Für wie geeignet halten Sie die Durchführung von internen Audits, um die Einhaltung der PTVS-Vorgaben zu gewährleisten?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q10}: Die PTVS-Vorgaben zum Umgang mit demenzkranken Bewohnern sind nachweislich 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ23: Die effiziente Umsetzung der Vorgaben zum Umgang mit demenzkranken Bewohnern gelingt nur in Zusammenhang mit der Klärung der Frage nach der</i> 	<p>23)) Ist in einer einrichtungsinternen Konzeption für die Betreuung von Menschen mit Demenz</p>	<p>72) Im Pflegetransparenz-Bericht haben wir für den Bereich Umgang mit demenzkranken Bewohnern folgende</p>	<p>111) In wie weit ist für Sie folgende Aussage von Bedeutung: Eine effiziente Umsetzung der Vorgaben durch die PTVS ist mit der Klärung der Frage verbunden, in</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<p>und dauerhaft erfüllt.</p>	<p><i>Betreuungsform (integrativ / segregativ) für Bewohner mit Demenz</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ24: Die Spezialisierung (oder Teilspezialisierung) auf die Betreuung von Menschen mit Demenz stellt einen strategischen Wettbewerbsvorteil dar.</i> 	<p>geregelt, ob die Betreuung integrativ, segregativ erfolgt?</p> <p>24) Haben Sie sich für eine Spezialisierung / Teilspezialisierung auf Menschen mit Demenz entschieden?</p>	<p>Note erhalten (bei mehreren Einrichtungen bitte Durchschnitt bilden).</p>	<p>welcher Betreuungsform (integrativ oder segregativ) die Bewohner mit Demenz betreut werden sollen?</p> <p>112) Wie bedeutend ist eine Spezialisierung / Teilspezialisierung auf die Betreuung von Menschen mit Demenz, um sich einen strategischen Vorteil zu erarbeiten?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q14}: Im Regelfall werden alle Qualitätsanforderungen erfüllt, die sich aus den Qualitätsprüfungsrichtlinien der MDK-Qualitätsprüfung ergeben. • Z_{QH3}: Das Medikamentenmanagement entspricht den heimrechtlichen Vorgaben unter Berücksichtigung der jährlichen Schulung der Beschäftigten und unter Beachtung der Vorgaben der PTVS Kriterien 3 und 4 incl. der dazu gehörenden Hinweise aus der MDK-Anleitung zur Prüfung der Qualität. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ25: Durch die Integration des MDK-Erhebungsbogens zur Qualitätsprüfung und der heimrechtlichen Vorgaben des Medikamentenmanagements in das interne Qualitätsmanagement ist eine effiziente Umsetzung dieser Vorgaben möglich.</i> • <i>HQ26: Durch Abstimmung mit der zuliefernden Apotheke und dem internen Fortbildungsprogramm können die heimrechtlichen Regelungen zur Schulung der Beschäftigten im Umgang mit Medikamenten effizient umgesetzt werden.</i> 	<p>25) Ist das QMS auf die MDK-Qualitätsprüfungsrichtlinien sowie auf die heimrechtlichen Vorgaben zum Medikamentenmanagement abgestimmt?</p> <p>26) Übernimmt die zuliefernde Apotheke die heimgesetzlich vorgegebene jährliche Schulung der Mitarbeiter zum Umgang mit Medikamenten?</p>	<p>73) Nach meiner Einschätzung ist die letzte MDK-Qualitätsprüfung wie folgt ausgefallen:....</p> <p>74) Die Heimaufsicht und der MDK konnten im Rahmen ihrer Überprüfungen keine Verbesserungspotenziale beim Medikamentenmanagement feststellen.</p>	<p>113) Für wie wichtig halten Sie die Integration der MDK-Qualitätsprüfungsrichtlinien und der heimrechtlichen Vorgaben zum Medikamentenmanagement in das interne QMS, um deren Einhaltung effizienter zu gestalten?</p> <p>114) Welche Bedeutung kommt der Abstimmung mit der zuliefernden Apotheke und dem internen Fortbildungsprogramm zu im Hinblick auf die Umsetzung der gesetzlichen Regelungen zum Umgang mit Medikamenten?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{QH7}: Die Einhaltung der Vorgaben durch die Landesheimmitwirkungsverordnung (LHeimMitVO) ist sicher gestellt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ27: Durch regelmäßige Treffen von Heimleitung und Heimbeirat kann der geforderten Informationspflicht der LHeimMitVO nachgekommen werden.</i> 	<p>27) Führen Sie regelmäßige Treffen zwischen Einrichtungslleitung und Heimbeirat durch?</p>	<p>Siehe Frage 27.</p>	<p>Siehe Frage 27.</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

Qualitätsziele	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Ergebnisqualität		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{Q7}: Die Kriterien einer guten Ergebnisqualität gem. Ziff. 4 MuG sind in der Konzeption sowie in der Pflegeprozessplanung als Zielformulierung wieder zu finden. • ZQ₁₃: Die Voraussetzungen liegen vor, damit die Bewohner alle Fragen der MDK-Bewohner-Befragung positiv beantworten können. 	<ul style="list-style-type: none"> • HQ28: <i>Im Sinne eines Frühwarnsystems geben Pflegekennzahlen effizient Auskunft über die Entwicklung von Risikofaktoren innerhalb der Ergebnisqualität.</i> • HQ29: <i>Die kontinuierlichen Hinweise auf die Kriterien guter Ergebnisqualität im operativen Pflegealltag sowie bei Besprechungen und Fortbildungen erhöht deren Akzeptanz und Adaptionfähigkeit in der Einrichtung.</i> • HQ 30: <i>Klausurtag zum Thema „Kriterien guter Ergebnisqualität und deren Umsetzung in die alltägliche Arbeit“ können das Bewusstsein für die Bedeutung der Ergebnisqualität verstärken.</i> • HQ31: <i>Mit themenspezifischen Bewohner-Befragungen kann effizient darauf hin gearbeitet werden, dass die Bewohner alle Fragen der MDK-Befragung positiv beantworten können</i> 	<p>28) Arbeiten Sie mit einem Pflegekennzahlensystem (z.B. regelmäßige Erhebung von Stürzen pro Zeitraum)?</p> <p>29) Werden die Kriterien guter Ergebnisqualität im Sinne der MuG Ziff.4 im Rahmen von Fortbildungen, aber auch im Pflegealltag kommuniziert?</p> <p>30) Führen Sie Klausurtag und/oder Fortbildungen zum Thema Umsetzung von Kriterien guter Ergebnisqualität durch bzw. haben dies verbindlich geplant?</p> <p>31) Werden Bewohner- und Angehörigen-Befragungen zu spezifischen Themen regelmäßig durchgeführt?</p>	<p>75) Die Kriterien für eine gute Ergebnisqualität im Sinne der Ziff. 4 der MuG finden sowohl in der Einrichtungskonzeption als auch in der Pflegeplanung ihren Niederschlag.</p> <p>76) Bei der Befragung der Bewohner im Rahmen der PTVS rechne ich kontinuierlich mit sehr guten Noten.</p>	<p>115) In wie weit halten Sie Pflegekennzahlen wie z.B. Anzahl von Stürzen pro Zeitraum, im Sinne einer Ergebnisqualität –Frühwarnsystems für wichtig?</p> <p>116) Wie stehen Sie zu folgender Behauptung: Kontinuierliche Hinweise auf die Kriterien guter Ergebnisqualität (im Sinne der MuG Ziffer 4) sowohl im Pflegealltag als auch bei Fortbildungen fördern deren Bekanntheit und Akzeptanz bei den Beschäftigten?</p> <p>117) Wie wichtig sind einrichtungsinterne Klausurtag zum Thema „Kriterien guter Ergebnisqualität und deren Umsetzung in die alltägliche Praxis“, um das Bewusstsein für die Bedeutung der Ergebnisqualität bei den Beschäftigten zu erhöhen?</p> <p>118) Für wie wichtig halten Sie eigene Bewohner-Befragungen zu einzelnen spezifischen Themen, um bei der PTVS-Bewohner-Befragung gut abzuschneiden?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

Qualitätsziele	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Ergebnisqualität aus Sicht von Angehörigen und Bewohnern		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{QB1} Alle Dienstleistungen der Einrichtung sind darauf ausgerichtet ein Höchstmaß an subjektiver Zufriedenheit und individuellem Wohlbefinden der Bewohner herzustellen und mit den gesetzlichen Qualitätsvorgaben in Einklang zu bringen. • Z_{QB2}: Die Dienstleistungen der Einrichtungen sind darauf ausgerichtet das Vertrauensverhältnis zwischen Beschäftigten und Bewohner sowie dessen Angehörige zu stärken. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ32: Durch kontinuierliche Mitarbeiterschulung und Anleitung sowie durch intensive Angehörigenarbeit kann das Dilemma zwischen standardgemäß optimaler Pflege und dem subjektiven Wohlbefinden des Bewohners aufgelöst werden. Dies ist ein wichtiger Beitrag, um die subjektive Zufriedenheit des Bewohners und die Ergebnisqualität zu erhöhen.</i> • <i>HQ33: Ein funktionierendes Beschwerdemanagementsystem trägt dazu bei, dass die erbrachten Dienstleistungen sich noch stärker an den Bedürfnissen der Bewohner orientieren. Dadurch kann die Zufriedenheit, als wichtiger Aspekt der Ergebnisqualität erhöht werden</i> • <i>HQ34: Aktive Angehörigenarbeit stärkt die Vertrauensbasis zwischen Beschäftigten und den Bewohnern sowie deren Angehörige und erhöht dadurch die Zufriedenheit und somit die Ergebnisqualität.</i> 	<p>32) Wird das Thema "Spannungsfeld zwischen standardmäßig optimaler Pflege und subjektiver Bewohner-Zufriedenheit" (Bewohner lehnt Pflegemaßnahmen ab) in Mitarbeiterschulungen und im Rahmen der Angehörigenarbeit bearbeitet?</p> <p>33) Ist in Ihrer Einrichtung ein akzeptiertes Beschwerdemanagementsystem etabliert?</p> <p>34) Findet in Ihrer Einrichtung aktive Angehörigenarbeit statt mit dem Ziel, die Vertrauensbasis zu stärken und so die Ergebnisqualität zu erhöhen?</p>	<p>77) Alle Dienstleistungen unserer Einrichtung sind darauf ausgerichtet, ein Höchstmaß an Bewohner-Zufriedenheit herzustellen.</p> <p>78) Alle Dienstleistungen unserer Einrichtung sind darauf ausgerichtet, das Vertrauensverhältnis zwischen Beschäftigten, Bewohnern und Angehörigen zu fördern.</p>	<p>119) Aus der standardgemäß optimalen Pflege und dem subjektiven Wohlbefinden des Bewohners (Ablehnung von Pflegemaßnahmen durch den Bewohner) können sich Spannungen ergeben. Wie wichtig erscheinen Ihnen in diesem Zusammenhang die Angehörigenarbeit und die Mitarbeiterschulung zu diesem Thema?</p> <p>120) Wie wichtig ist nach Ihrer Einschätzung ein Beschwerdemanagementsystem zur Erhöhung der Zufriedenheit von Bewohnern und deren Angehörige?</p> <p>121) Wie wichtig ist nach Ihrer Einschätzung eine aktive Angehörigenarbeit, um die Vertrauensbasis zwischen Beschäftigten, Bewohnern und Angehörigen zu stärken, um dadurch die Zufriedenheit und somit die Ergebnisqualität zu erhöhen?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<ul style="list-style-type: none"> • Z_{QB3}: Allen Beschäftigten in der Pflegeeinrichtung ist bewusst, dass der Erhaltung bzw. der Optimierung des positiven Gesamteindrucks und des guten Images der Einrichtung eine hohe Bedeutung zu kommt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HQ35: Regelmäßige interne Mitarbeiter-Fortbildungen zum Thema Außenwirkung und die alltägliche Achtsamkeit erhöhen den positiven Gesamteindruck und das gute Image der Einrichtung und führen somit zu einer höheren Zufriedenheit bei Bewohnern und deren Angehörigen. Leitungskräften kommt hierbei eine wichtige Vorbildrolle zu.</i> 	<p>35) Führen Sie Mitarbeiterschulungen durch zum Thema "Außenwirkung u. Einrichtungimage"?</p> <p>36) Sind sich die Mitarbeiter ihrer Vorbildrolle in Bezug auf ihren Beitrag zum positiven Image der Einrichtung bewusst?</p>	<p>79) Den Beschäftigten ist bewusst, dass sie einen wichtigen Beitrag zur Optimierung des positiven Gesamteindrucks der Einrichtung leisten können.</p>	<p>122) Wie schätzen sie die Bedeutung von internen Mitarbeiterschulungen ein, zum Thema: "Beitrag der Mitarbeiterschaft zum positiven Einrichtungimage"?</p> <p>123) Welche Bedeutung kommt der Vorbildfunktion der Leitungskräfte zu in Bezug auf ein Image förderndes Verhalten?</p>
---	---	---	--	---

Fragen zur Wirtschaftlichkeit				
Wirtschaftlichkeitsziel	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Erläuterung		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{w1}: Alle Bewohner befinden sich in der leistungsgerechten Pflegestufe. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW1: Das Verständnis der Pflegekräfte für die wirtschaftliche Bedeutung der leistungsgerechten Pflegeeinstufung der Bewohner trägt zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit bei. Hierbei kommt der exakten Pflegeplanung und -dokumentation eine hohe Bedeutung zu</i> • <i>HW2: Ein systematisiertes Pflegeeinstufungsmanagement trägt zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit bei.</i> 	<p>37) Ist den Pflegekräften der Zusammenhang zwischen leistungsgerechter Pflegestufe und Wirtschaftlichkeit bewusst?</p> <p>38) Dient die Evaluation der Pflegeplanung und -dokumentation auch zur Überprüfung der Pflege-Einstufung?</p> <p>39) Ist ein Pflegeeinstufungsmanagement (stetige Überprüfung der Pflegestufen. Antragstellung, Begleitung MDK etc.) etabliert?</p>	<p>80) In unserer Einrichtung befinden sich alle Bewohner in der passenden, heißt leistungsgerechten Pflegestufe.</p>	<p>124) Wie wichtig ist das Verständnis der Pflegekräfte für die wirtschaftliche Bedeutung der Pflegeeinstufung der Bewohner?</p> <p>125) Wie wichtig schätzen Sie den Einfluss der Pflegeplanung- und -dokumentation, auf die Realisierung der leistungsgerechten Pflegeeinstufung der Bewohner ein?</p> <p>126) Welche Wichtigkeit hat nach Ihrer Einschätzung ein systematisches Pflegeeinstufungsmanagement für die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

<ul style="list-style-type: none"> • <i>Z_{w2}</i>: Es liegen in der Einrichtung alle Voraussetzungen vor, um im Verfahren zur Festsetzung der Pflegesätze eine leistungsgerechte Vergütung zu erhalten. • <i>Z_{w3}</i>: Es liegen in der Einrichtung alle Voraussetzungen vor, um im Verfahren zur Festsetzung der Entgelte für Unterkunft und Verpflegung eine leistungsgerechte Vergütung zu erhalten. • <i>Z_{w4}</i>: Der Vergütungsschlag gem. § 87b SGB XI sowie der Investitionskostenanteil im Heimentgelt decken die jeweils dort anfallenden Aufwendungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW3</i>: <i>Eine fachkompetente externe Unterstützung bei Pflegesatzverhandlungen erhöht die Erfolgchancen auf leistungsgerechte Entgelte und trägt somit zur Wirtschaftlichkeit bei.</i> • <i>HW4</i>: <i>Regelmäßige, marktorientierte moderate Pflegesatzerhöhungen tragen zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit bei.</i> 	<p>40) Nehmen Sie externe Unterstützung bei der Kalkulation und Verhandlung von Pflegesätzen in Anspruch?</p> <p>41) Spielt bei Vergütungsverhandlungen der Aspekt der konkurrenzfähigen Preise eine große Rolle?</p>	<p>81) In unserer Einrichtung liegen alle Voraussetzungen vor, um bei Pflegesatzverhandlungen eine leistungsgerechte Vergütungsvereinbarung abschließen zu können.</p>	<p>127) Welche Bedeutung messen Sie einer fachkompetenten externen Unterstützung bei Pflegesatzverhandlungen bei, um so zu leistungsgerechten Entgelten zu gelangen?</p> <p>128) Wie wichtig schätzen Sie regelmäßige, marktorientierte und moderate Pflegesatzerhöhungen zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit von Pflegeeinrichtungen ein?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Z_{w5}</i>: Die Pflegeeinrichtung verfügt über ein attraktives und gleichzeitig kostendeckendes Angebot an Zusatzleistungen, das den gesetzlichen Anforderungen entspricht. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW5</i>: <i>Bedarfsgerechte und kostendeckende Angebote an Zusatzleistungen können einen Wettbewerbsvorteil darstellen sowie die Kundenbindung intensivieren und somit die Wirtschaftlichkeit erhöhen.</i> 	<p>42) Bieten Sie Zusatzleistungen im Sinne des § 88 SGB XI an?</p>	<p>82) Die angebotenen Zusatzleistungen in unserer Einrichtung sind kostendeckend.</p>	<p>129) Für wie wichtig halten Sie ein Zusatzleistungsangebot, um damit einen Wettbewerbsvorteil zu generieren und somit die Kundenbindung und die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung zu erhöhen?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

Wirtschaftlichkeitsziel	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Personalkostenoptimierung		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{w6}: Aufgrund eines effizienten Personalkostencontrollings besteht jederzeit die erforderliche Transparenz über die Personalkosten. • Z_{w7}: Die quantitative Personalbemessung erfolgt auf der Basis der vereinbarten Personalschlüssel und im stetigen Abgleich mit der Pflegeeinstufungsstruktur der Bewohner. 	<ul style="list-style-type: none"> • HW6: Die Erhebung von Kennzahlen im Rahmen des Personalkostencontrollings ist für die Steuerung der Personalkosten notwendig. Dadurch kann die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung erhöht werden. • HW7: Entscheidungen zur Personalbesetzung auf der Basis aktueller Soll- / Ist-Vergleiche erhöhen die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung. • HW8: Eine strategische Personalpolitik auf der Basis von Kennzahlen erhöht die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung. 	<p>43) Erheben Sie im Rahmen eines Personalkostencontrollings monatliche Kennzahlen?</p> <p>44) Erfolgen Entscheidungen zur Personalbesetzung auf der Basis aktueller Soll-/Ist-Vergleiche von Auslastung und Pflegestufenstruktur der Bewohner?</p> <p>45) Finden mehrmals unterjährig Besprechungen zur vorausschauenden Personalbesetzung (z.B. Einbeziehung von Auslastung, Einstufungsstruktur, Personalfuktuation, etc.) statt?</p>	<p>83) Durch unser Personalkosten-Controlling besteht die erforderliche unterjährige Transparenz bei den Personalkosten.</p> <p>84) Bei der quantitativen Personalbemessung werden ausschließlich die Auslastung und die sich aus der Pflegebedürftigkeitsstruktur ergebende Personalmenge zu Grunde gelegt.</p>	<p>130) Wie wichtig sind für Sie aktuelle betriebswirtschaftliche Kennzahlen, um eine effektive Personalkostensteuerung vornehmen zu können?</p> <p>131) Welche Bedeutung messen Sie folgender Behauptung zu: Personalbesetzungen, die auf der Basis von aktuellen Soll/Ist-Vergleichen der Auslastung und der Pflegeeinstufungsstruktur beruhen, erhöhen die Wirtschaftlichkeit</p> <p>132) Für wie wichtig halten Sie eine vorausschauende Personalpolitik (Einbeziehung von Auslastung, Einstufungsstruktur, Personalfuktuation etc.) im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{w8}: Obwohl Personalkosten weitgehend Fixkosten darstellen, sind die einrichtungsindividuellen Möglichkeiten zur Optimierung der Personalkosten realisiert. 	<ul style="list-style-type: none"> • HW8: Das gezielte (differenzielle) Outsourcing von spezifischen Leistungen im Unterstützungsprozess der Pflege kann die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung erhöhen. 	<p>46) Wurden spezifische Dienstleistungen außerhalb der Pflege teilweise oder vollständig outgesourct?</p>	<p>85) Alle Beschäftigten sind in quantitativer und qualitativer Hinsicht effizient eingesetzt, um die vorgegebenen einrichtungsindividuellen Qualitätsziele zu erreichen.</p>	<p>133) Welche Bedeutung kommt nach Ihrer Einschätzung einer mitarbeiterorientierten Führung und Organisationsstruktur im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung zu?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW9: Eine Mitarbeiter orientierte Führung und Organisation erhöht die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung</i> • <i>HW10: Ein auf die Unternehmensziele abgestimmtes Personalentwicklungs- und Personalmanagementkonzept erhöht die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung</i> 	<p>47) Ist eine schriftlich fixierte mitarbeiterorientierte Personalentwicklungskonzeption (mind. jährliche Mitarbeiterentwicklungsgespräche) vorhanden?</p>		<p>134) Für wie bedeutend halten Sie das Outsourcen von Prozessen außerhalb der Pflege, um die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung zu erhöhen?</p> <p>135) Wie bedeutungsvoll schätzen Sie den Einfluss von Personalentwicklung und Personalmanagement auf die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung ein?</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Z_{W9}: Die Beschäftigten sind in qualitativer und quantitativer Hinsicht effizient eingesetzt, um die definierten Qualitätsziele in allen Fachbereichen zu erreichen.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW11: Flexible Arbeitszeitmodelle, sowie ein Personalmix aus Teilzeit- und Vollzeitbeschäftigten und befristete Anstellungsverhältnisse ermöglichen in gewissem Umfang eine Flexibilisierung der Personalkosten und tragen so zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung bei.</i> • <i>HW12: Ein EDV-Dienstplanprogramm stellt ein wichtiges Werkzeug zur effizienten und Bewohner orientierten Personaleinsatzplanung dar und trägt somit zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung bei.</i> 	<p>48) Wie viel % aller Beschäftigten sind Teilzeitkräfte?</p> <p>49) Wie hoch ist der Anteil an befristeten Arbeitsverträgen an allen Arbeitsverträgen?</p> <p>50) Arbeiten Teilzeitkräfte in derselben TageWoche wie Vollzeitkräfte, jedoch mit geringerer Arbeitszeit pro Tag</p> <p>Siehe Frage 137.</p>	<p>86) Die Möglichkeiten der Personalkostenoptimierung sind in unserer Einrichtung weitgehend ausgeschöpft.</p>	<p>136) Arbeitszeitmodelle, ein Personalmix aus Teilzeit- und Vollzeit-Beschäftigten sowie befristeten und ein Mix aus unbefristeten Arbeitsverträgen können die Personalkosten flexibilisieren. Wie schätzen Sie die Bedeutung dieser Maßnahmen in Bezug auf die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit von Einrichtung ein?</p> <p>137) Welche Bedeutung messen Sie einer EDV-gestützten Dienstplangestaltung in Bezug auf einen wirtschaftlichen Personaleinsatz bei?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW13: Klar definierte Schnittstellen zwischen dem Pflegedienst und den weiteren Fachbereichen verringern Reibungsverluste und tragen somit zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit bei.</i> 	<p>51) Sind die Schnittstellen zwischen Pflege und den anderen Dienstleistungsbereichen, z.B. Hauswirtschaft) in Bezug auf Zusammenarbeit und Zuständigkeit klar definiert (z.B. in Form von Organisationsstandards oder im Qualitätsmanagementhandbuch)?</p>		<p>138) Welche Bedeutung kommt einer klaren Zuständigkeitsregelung an den Schnittstellen (z.B. Pflege - Hauswirtschaft) im Bezug auf die Wirtschaftlichkeit zu?</p>
--	--	---	--	---

Wirtschaftlichkeitsziel	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Sachkostenoptimierung		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{W10}: Die größten Sachkostenpositionen sind identifiziert, hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit optimiert und in das Kostencontrolling einbezogen. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW14: Ein der Einrichtungsgröße angepasstes operatives Controlling liefert die zur Entscheidung notwendigen Informationen bei Unwirtschaftlichkeitstendenzen und erhöht somit die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung.</i> • <i>H15: Die Erhebung von Kennzahlen im Rahmen des Sachkostenkostencontrollings ist für die Steuerung der Sachkosten notwendig. Dadurch kann die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung erhöht werden.</i> 	<p>52) Arbeiten Sie mit einem Sachkosten-Controlling-System, das anhand von Kennzahlen Tendenzen zu Unwirtschaftlichkeiten frühzeitig erkennen lässt?</p>	<p>87) Die Sachkosten sind weitgehend optimiert und werden durch ein Kosten-Controlling überwacht und gesteuert.</p>	<p>139) Welche Bedeutung hat ein Sachkosten-Controlling-System, um Tendenzen zu Unwirtschaftlichkeit zu erkennen?</p>

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW16: Ein systematisches Sachkostenmanagement, das sowohl auf die Preis- als auch die Mengenoptimierung abzielt, erhöht die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung.</i> 			140) Wie wichtig sind Preis- als auch die Mengenoptimierung im Rahmen des Sachkostenmanagements, um die Wirtschaftlichkeit von Einrichtungen zu erhöhen?
--	--	--	--	--

Wirtschaftlichkeitsziel	Hypothesen	Frage in Managementbefragung (Fragebogen)		
Rentabilitätsoptimierung		Zum Einsatz des Erfolgsfaktors	Zur Zielerreichung	Zur Eignung des Erfolgsfaktors
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{w11}: Die Auslastung der Pflegeplatzkapazität soll im Jahresdurchschnitt nicht unter die von der Unternehmensleitung festgelegte Größe absinken. Hierzu wird eine monatliche Erfassung der Kennzahl „Auslastung“ durchgeführt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW17: Die von der Unternehmensleitung vorgegebene Auslastung der Pflegeplätze ist eine wichtige Zielgröße. Die zeitraumbezogene monatliche Erhebung dieser Kennzahl und die daraus abzuleitenden Maßnahmen erhöhen die Wirtschaftlichkeit der Einrichtung.</i> 	53) Wissen Sie kurzfristig nach Ablauf des Monats, wie hoch die durchschnittliche Auslastung dieses Monats war?	88) Aufgrund unserer regelmäßigen Erhebung der Kennzahl Auslastung können wir frühzeitig geeignete Maßnahmen ergreifen, so dass wir im Regelfall die geplante Auslastung im Jahresdurchschnitt erreichen.	141) Wie wichtig ist die monatliche Erhebung der Auslastung der Pflegeplätze, um ggf. frühzeitig auslastungssteigernde Maßnahmen ergreifen zu können?
<ul style="list-style-type: none"> • Z_{w12}: Die Auslastung fördernde Maßnahmen sind bekannt und werden kontinuierlich durchgeführt. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>HW18: Profilierung und Positionierung der eigenen Einrichtung auf dem relevanten Markt kann die Auslastung sichern und trägt somit zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung bei.</i> • <i>HW19: Ein einrichtungsindividuelles Marketing Konzept bestehend aus Kundenorientierung, Öffentlichkeitsarbeit, Multiplikatoren-Marketing</i> 	54) Haben Sie ein Marketing-Konzept erarbeitet, in dem z.B. Kundenorientierung und Öffentlichkeitsarbeit enthalten sind, mit dem Ziel, die Auslastung zu sichern?	89) Die gute Auslastung unserer Einrichtung kann auf die kontinuierliche Durchführung von Auslastung fördernden Maßnahmen zurückgeführt werden.	142) Welche Bedeutung hat nach Ihrer Einschätzung die Profilierung der eigenen Einrichtung zu (z.B. durch besondere Leistungsangebote oder -kombinationen), um die Auslastung der Pflegeplätze zu sichern?

Ziele –

Hypothesen –

Fragen-

	<p><i>und Mitarbeiterschulung sichert die Auslastung und trägt somit zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung bei.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>HW20: Dem professionellen und individuellen Umgang mit Interessenten an einem Heimplatz kommt eine hohe Bedeutung zur Sicherung und Steigerung der Auslastung zu und trägt somit zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit der Einrichtung bei.</i> • <i>HW21: Bei Auslastungskrisen ist ein professionelles Marketing-Management-Konzept erforderlich, um die Auslastung zu steigern und somit die Wirtschaftlichkeit wieder zu erhöhen.</i> 	<p>55) Wird der Umgang mit Anfragen nach einem Heimplatz und der Umgang mit Interessanten an unserer Einrichtung schriftlich fixiert und die zuständigen Mitarbeiter entsprechend geschult?</p> <p>56) Besteht ein Handlungskonzept, wie auf Auslastungskrisen reagiert werden kann? (Unter Auslastungskrisen wird eine über 3-monatige deutliche Unterschreitung der geplanten Auslastung verstanden)</p>		<p>143) Wie wichtig ist ein professioneller Umgang mit Interessenten an einem Heimplatz, um die Auslastung zu steigern bzw. zu sichern?</p> <p>144) Halten Sie ein einrichtungsindividuelles Marketing-Konzept für wichtig, um die Auslastung zu sichern?</p> <p>145) Wie wichtig ist ein professionelles Marketing-Management-Konzept, um eine Auslastungskrise zu bewältigen? (Auslastungskrise bedeutet eine länger als 3 Monate andauernde, deutlich geringere Auslastung als geplant)</p>
--	---	--	--	--

Quelle: Eigene Erhebung, Eigene Darstellung